

“Never waste a good crisis”

Lessen van de lockdowns voor zorgtoegankelijkheid WMO

Peter Gramberg, Lieneke Ebbe, Vivienne Wolterink
Lectoraat Social Work

24 november 2023



Onderzoeksvragen

- Welke ontwikkelingen zijn er bij het aanvragen en toekennen van Wmo-ondersteuning in de periode 2019-2021 in de drie gemeenten?
- Welke gevolgen hebben de coronamaatregelen gehad op de zelf- en samenredzaamheid van Wmo-ontvangers en hun formele - en informele netwerk?
- Hoe hebben gemeenten en welzijnsorganisaties hun dienstverlening en hun activiteiten door de coronamaatregelen aangepast en wat betekent dit voor de zelf- en samenredzaamheid van Wmo-ontvangers?

Drie werkpakketten:

- 1) Analyse registratiegegevens (omvang zorggebruik en wachtlijsten)
- 2) Multiple case study (interviews met cliënten en hun formele en informele netwerk)
- 3) Learning history (veranderingen in WMO-zorg)

Organisatie

- Drie gemeenten (groot, middelgroot en klein): Hengelo, Rijssen-Holten en Ommen
- Welzijnsinstellingen Wijkkracht, ViaVie Welzijn, De Kern
- Stuurgroep met wethouders en managers welzijnsinstellingen
- Per gemeente projectgroep ingericht met WMO-consulenten, WMO-zorgverleners, beleidsmedewerkers en sociaal werkers
- Opzet, data-verzameling en resultaten werkpakketten zijn in de projectgroepen besproken

Werkpakket 2: Multiple case study

- Per gemeente 4 casussen, 12 casussen in totaal;
- Per casus 3 interviews; 1 cliënt, 1 professional (formeel), 1 persoon uit de sociale omgeving (informeel): 12 interviews per gemeente, 36 interviews in totaal (gepland)
- Per casus een portret waarin de cliënt centraal staat, omgeven door het formele – en/of informele netwerk.



Enkele bevindingen

- Negatieve gevolgen lockdowns overheersten, maar heeft niet tot blijvende verslechtering geleid
- Respondenten hebben situatie (achteraf) als soort pauzestand ervaren en hun hulpvraag uitgesteld
- Zelfredzaamheid noodgedwongen tijdelijk vergroot (minder fysieke dienstverlening, minder huishoudelijke hulp, uitstel van aanvraag voorzieningen).
- Samenredzaamheid bij aantal respondenten toegenomen (ondersteuning door burens, maaltijden, vervoer)
- Samenredzaamheid had vaak tijdelijk karakter
- Sommige respondenten hadden voor lockdowns geen netwerk
- Verwachtingen van overheid aan informele netwerk te hoog

Werkpakket 3 Learning history

Onderzoeken wat gedurende de lockdowns anders is gegaan in het organiseren, toekennen en bieden van WMO-zorg aan de hand van:

- Documentanalyse (werkbeschrijvingen, interne procesevaluaties etc.)
- Gesprekken met betrokkenen (managers, beleidsmedewerkers, Werkplaatsleden)
- Informatievoorziening richting aanvragers/gebruikers WMO

Bevindingen

- Verschuiving van fysieke naar digitale en telefonische dienstverlening
- Huisbezoeken afgezegd en vervangen door alternatieve methoden
- Soms zwaardere hulpvragen geformuleerd als compensatie
- Welzijnsinstellingen hebben veel alternatieve activiteiten opgezet
- Samenwerking gemeenten en welzijnsinstellingen varieert

Aanbevelingen

- 1 Maak binnen crisisplan een hoofdstuk waarin de strategie en samenwerking tussen gemeente en welzijnsorganisaties wordt bepaald.
 - 2 Communiceer extra en snel naar inwoners in bijzondere omstandigheden zoals de coronaperiode.
 - 3 Inloopspreekuren handhaven voor inwoners met minder of geen digitale vaardigheden.
 - 4 Communiceer helder naar inwoners over de rol, taken en verantwoordelijkheden van de professional om onjuiste verwachtingen te voorkomen.
 - 5 Geef als organisatie ruimte aan de professional om maatwerk aan inwoners mogelijk te maken.
 - 6 Behoud de ruimte die door gemeenten aan welzijnsinstellingen is gegeven om creatieve initiatieven te bedenken en uit te voeren.
 - 7 Behoud als welzijnsorganisatie creatieve initiatieven die tijdens de coronaperiode zijn ontstaan en zorg dat deze worden gedocumenteerd en vastgelegd.
 - 8 Maak als gemeente en welzijnsorganisatie afspraken met organisaties die zich richten op het informele netwerk (vrijwilligersorganisaties, kerken) over de samenwerking, betrokkenheid en verwachtingen.
- Laat de VNG en Sociaal Werk Nederland het voortouw nemen om een globaal format hiervoor te ontwikkelen dat op lokaal niveau kan worden geconcretiseerd.